

# MANUAL DE USUARIO REDI



Prudential

## INTRODUCCIÓN

REDI un sistema web creado por la necesidad de acercarnos a nuestros Clientes y Life Planners® o Asesores de Seguros en cada ocasión que deseen consultar los recibos por Internet o quieran realizar un pago de los mismos.

### BENEFICIOS:

1. Oportunidad de estar presentes con nuestros clientes cada vez que se emita un recibo.
2. Evolución hacia una compañía que utiliza la tecnología para ofrecerle un mejor servicio.
3. Oportunidad de generar la línea de captura para pagar por vía SPEI, directo en ventanilla en los bancos de Banamex y HSBC o pagar en línea con Banamex.
4. Poder consultar / imprimir los recibos de pago.
5. Minimizamos la utilización de papel.

I. PÁGINA INICIO .....	4
II. MENÚ DE RECIBOS .....	5
III. PAGO DIRECTO EN REDI CON TDC (Tarjeta de Crédito) .....	7
IV. PAGOS CON LÍNEA DE CAPTURA .....	12
V. PUNTOS IMPORTANTES .....	22
VI. DUDAS O COMENTARIOS .....	23

## I. PÁGINA INICIO

- 1 DA CLIC EN EL SIGUIENTE LINK O COPIA LA RUTA EN TU EXPLORADOR PARA VISUALIZAR LA PÁGINA <http://www.portalprudential.com.mx/Paginas/inicio.aspx>



- 2 DA CLIC EN RECIBO DIGITAL - REDi

- **Cliente:**

Elija la opción **Autoregistro**, le solicitará el número de cliente, el RFC y el código postal que aparece en su último recibo impreso o en la carátula de su póliza.

**Autoregistro**

**Número de Cliente:**

**C.P.:**   
El R.F.C. y el C.P. corresponden a los que aparecen en su último recibo pagado, en caso de no tener su último recibo pagado, ingrese los datos que aparecen en la carátula de la póliza.

**e-mail:**

**Si quiere avisos a su celular**

**SMS:**   
Incluir los últimos 10 dígitos (sin 044). Números NEXTEL incluir 55 al inicio.

Atención a Clientes: [recibodigital@pseguros.com.mx](mailto:recibodigital@pseguros.com.mx)



Es muy importante digitar correctamente el correo electrónico al cual desea que se le envíe su contraseña. Si desea recibir avisos a su celular, cuando el sistema emita sus recibos, ingrese los últimos 10 dígitos de su número telefónico.

- **Usuarios internos o Life Planner® o Asesor de Seguros:**

En la página inicial de REDI deberá de seleccionar la opción **Usuarios Internos**.

- 1 Una vez en la página de inicio de **Usuarios**, deberá de capturar su usuario y contraseña, y seleccionar el botón **Aceptar**.

**Facturación Electrónica**

**Login Usuarios Internos**

Usuario:

Contraseña:

[Regresar](#)

Ejército Nacional 843-B, Colonia Granada, Miguel Hidalgo, 11520, México D.F.  
Tel.: (55) 1103-7054 e-mail: [recibodigital@pseguros.com.mx](mailto:recibodigital@pseguros.com.mx)

A CONTINUACIÓN SE EXPLICA LA FUNCIONALIDAD Y NAVEGACIÓN DE CADA PESTAÑA – MENÚ - SUBMENÚ QUE CONFORMAN REDI.

## II. MENÚ DE RECIBOS

En este menú podrán consultar una lista de recibos generados, así como su detalle.

La búsqueda de recibos se podrá realizar seleccionando un tipo de búsqueda que en este caso puede ser:

- ÚLTIMAS 100
- NÚMERO DE RECIBO
- NOMBRE / RAZÓN SOCIAL
- R.F.C.
- PÓLIZA
- SECUENCIA DEL RECIBO
- INICIO DE VIGENCIA
- FECHA DE CREACIÓN
- IMPORTE
- TODOS

Y también por los filtros de:

- MONEDA
- ESTATUS



Prudential

Facturas y Recibos Electrónicos

Recebos

Reportes

Administración

Usuario: X171857

[Manual] [Inicio] [Salir]

Recebos / Recibos Subsecuentes / Pendientes para pago

Tipo de Búsqueda:

<< Últimas 100 >>

Buscar

Limpiar

Imprimir

Folio Fiscal

No. Recibo

Secuencia del recibo

Razón Social

R.F.C.

Póliza

Secuencia

Inicio Vigencia

Fecha Creación

83642E8-8D2C-4B46-90B0-40B987696895

C-000000000000000000000000

7 DE 12

RIO GARCIA

XAXX010101000

9402

7 DE 12

10/03/2014

10/03/2014

F55E4D69-9158-46D6-86D1-5C4552CCE709

C-000000000000000000000000

12 DE 12

EDUARDO AGUILAR PEREZ

AUPE750914QR0

8830

12 DE 12

08/03/2014

10/03/20

0CCA31BF-A9B8-4A46-9951-FE8F9858954A

C-000000000000000000000000

4 DE 12

JOSE JORGE BOJORGES FLORES

BOFJ8103209SA

8447

4 DE 12

10/03/2014

10/03/20

684F0F3D-974F-4713-9019-46CF97D0C4C3

C-000000000000000000000000

8 DE 12

IVAN HERNANDEZ SORIA

HESI770812HW7

8109

8 DE 12

10/03/2014

10/03/20

8B12A8ED-A902-4CA5-8272-52B49CF8B774

C-000000000000000000000000

9 DE 12

JOSUE LEONARDO VAZQUEZ REYES

XAXX010101000

7966

9 DE 12

10/03/2014

10/03/20

4B4C9CC0-2D3B-4B3B-8A73-C17961538F76

C-000000000000000000000000

7 DE 12

PHARMACONSULT SA DE CV

PHA050608183

675

7 DE 12

10/03/2014

10/03/20

C94E8297-F14D-40B9-95B5-1CEBC1F881F8

C-000000000000000000000000

2 DE 12

NEXUS INSTALACIONES S.A.

NUI0802158D1

5699

2 DE 12

10/03/2014

10/03/20

F6143237-BA37-428B-A1EA-A7527C7C4D92

C-000000000000000000000000

5 DE 12

JORGE TORRENTERA TORRES

TOTJ650617RT1

4435

5 DE 12

10/03/2014

10/03/20

Si se requiere exportar el reporte se deberá seleccionar el botón **Imprimir** que se encuentra a la derecha de la pantalla, a continuación el sistema desplegará una pantalla con el reporte así como la pantalla de impresión.

Si se requiere visualizar el recibo se puede seleccionar la liga que se encuentra en la columna **No. Recibo**, el sistema desplegará el recibo en formato PDF.



Prudential

Prudential Seguros México SA  
AVENIDA EJERCITO NACIONAL 843 B  
GRANADA DISTRITO FEDERAL 11520  
TEL.: (55) 1103-7000    RFC: PSM060220M72  
PERSONA MORAL REGIMEN GENERAL DE LEY

Lugar de expedición

Fecha de emisión

MEXICO, DISTRITO FEDERAL    07-03-2014 15:02:47

Contratante

Domicilio

RFC Genérico

Asegurado

SANDRA ANGELICA CHAVEZ GONZALEZ  
PRIVADA PIPILA MZ. 94 LT. 668  
AMP. MIGUEL HIDALGO, TLALPAN  
MEXICO, DISTRITO FEDERAL  
C.P. 14250, MEXICO  
XAXX010101000  
SANDRA ANGELICA CHAVEZ

Método de Pago:

No identificado

FOLIO FISCAL No.

FOLIO No.

PÓLIZA No.

CLIENTE No.

AGENCIA

ASESOR

CAB4FA84-7C41-4B48-AD62-B052D0956F1  
C00000000000000000000000  
9678  
8243  
A0014  
L11336

Vigencia

Desde

Hasta

Recibo No.

Periodicidad

Moneda

09-03-2014    08-04-2014    6 DE 12    Mensual    Pesos

Desglose de primas

Prima Neta Total del Recibo

Derechos de Póliza

Recargo por Pago Fraccionado

\$ 932.65  
\$ 0.00  
\$ 74.61

## III. PAGO DIRECTO EN REDI CON TDC (Tarjeta de Crédito)

Esta modalidad de “Pago REDI”, le da la oportunidad al cliente de realizar directamente su pago, ya que utiliza los datos de su tarjeta de crédito, puede ser Visa o Master Card.

### 1 PAGO DE UNA SOLICITUD O COMPLEMENTO

En el menú de **Recibos**, seleccionar solicitudes y dar clic en **Pago de Solicitud**. Este menú desplegará la pantalla de **Solicitud de Pago** donde se deberá de capturar los siguientes datos del pago de solicitud:

- NÚMERO DE SOLICITUD
- NOMBRE DEL CONTRATANTE
- NOMBRE LIFE PLANNER® O ASESOR DE SEGUROS
- MONTO (PESOS, DÓLARES O UDI)

El Importe en pesos será calculado por el sistema, el tipo de cambio que considerará será el vigente del día en que se está realizando el pago, una vez capturados todos los datos, se deberá de seleccionar el botón **Continuar**.

Recibos / Solicitudes / Pago de Solicitudes

**Solicitud de Pago**

No. de Solicitud:  ☒ Pago inicial ☐ Pago complementario

Nombre del contratante:

Nombre de Asesor:

Clave de Asesor:

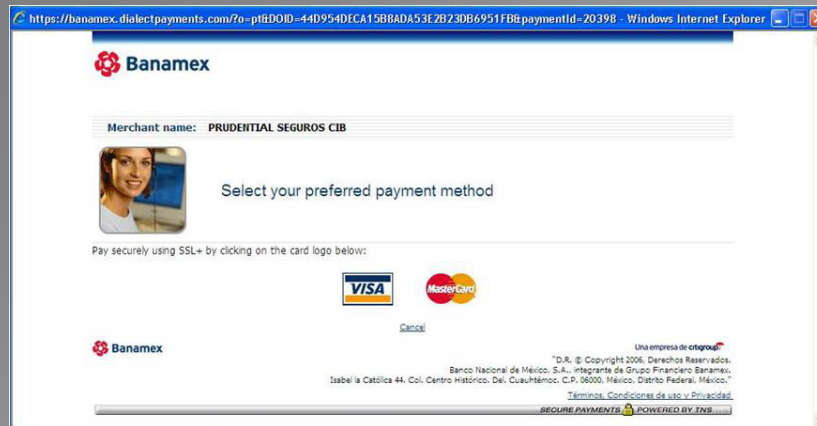
Monto:

Importe Pesos:

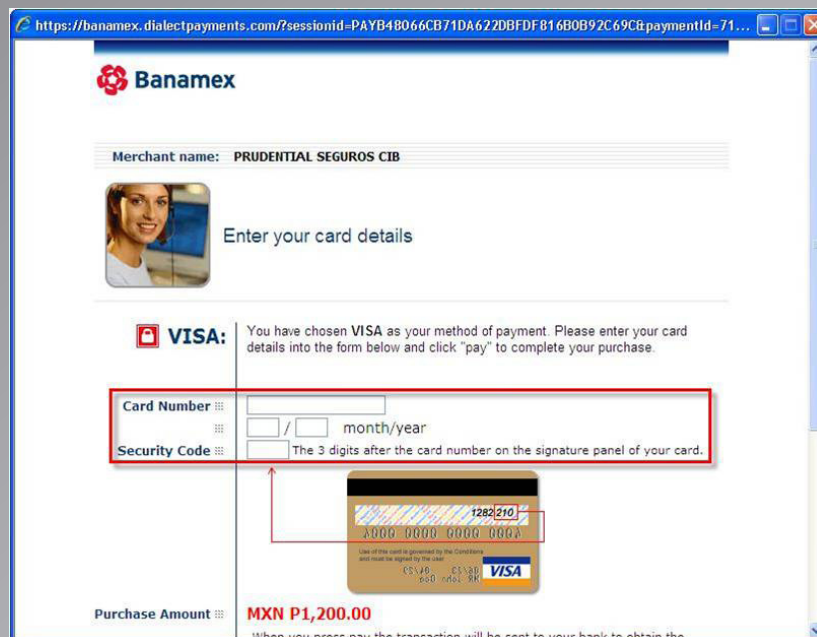
Usted podrá realizar su pago:  
- Cargo a Tarjeta de Crédito Visa o Mastercard  
Todas las transacciones se realizan en forma segura (Utilizando protocolos https con encriptación)  
Podrá realizar la impresión del comprobante de pago (Recibo)  
En caso de bloqueo del servicio, el desbloqueo se realizará de forma automática (1 hora aproximadamente)

El sistema desplegará una pantalla con el monto (en centavos) y de la orden de información. Se deberá de seleccionar el botón **Pagar Ahora!**

El sistema desplegará la pantalla del **Portal Banamex** en la cual se deberá seleccionar la forma de pago: VISA o Master Card.



A continuación se deberá de ingresar el número de tarjeta, fecha de expiración y código de seguridad de la misma.

A screenshot of the Banamex payment portal showing the "Enter your card details" form. The form is for a VISA card. It includes fields for "Card Number", "month/year", and "Security Code". A red box highlights these three fields. Below the form, there is an image of a VISA credit card. The "Purchase Amount" is displayed as "MXN P1,200.00". The form also includes a "VISA:" label and a message: "You have chosen VISA as your method of payment. Please enter your card details into the form below and click 'pay' to complete your purchase." The footer of the form mentions "When you press pay, the transaction will be sent to your bank to obtain the".

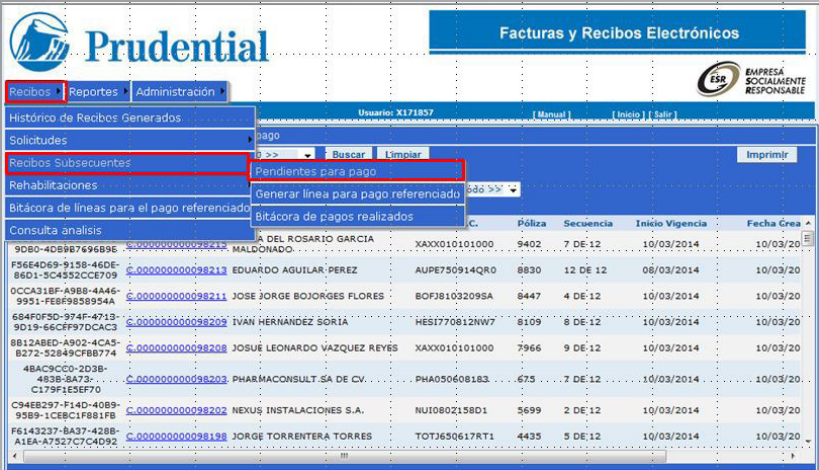


El sistema desplegará una pantalla donde se mostrará un mensaje indicando el estatus “Approved” si la transacción fue exitosa, o “Declined” si la transacción no pudo ser realizada. A continuación, el sistema desplegará una pantalla con los datos de la transacción así como su estatus.




2 PAGO DE UN RECIBO SUBSECUENTE O REHABILITACIÓN

En el menú de **Recibos**, seleccionar recibos subsecuentes y enseguida dar clic en **Pendiente para pago**.




Localizar el recibo a pagar (Ver el tema II. Menú de Recibos) seleccionar la liga de la columna **No. Recibo**, el sistema desplegara el recibo (en formato PDF), a continuación dar clic en el botón **Pagar** que se encuentra en la parte superior de la pantalla.

**Prudential**

Ver Recibo

Ver MSL

Pagar

**Prudential**

Prudential Seguros México SA  
AVENIDA EJERCITO NACIONAL 843 B  
GRANADA DISTRITO FEDERAL 11520  
TEL.: (55) 1103-7000    RFC: PSM060220M72  
PERSONA MORAL REGIMEN GENERAL DE LEY

Lugar de expedición	Fecha de emisión
MEXICO, DISTRITO FEDERAL	10-03-2014 21:22:30

Contratante	MARIA DEL ROSARIO GARCIA MALDONADO
Domicilio	PALOMAS NO. 8 COL. GRANJAS MODERNAS, GUSTAVO A MADERO MEXICO, DISTRITO FEDERAL C.P. 07460, MEXICO
RFC Genérico	XAXXX010101000
Asegurado	MARIA DEL ROSARIO GARCIA
Método de Pago:	No Identificado

Vigencia	
Desde	Hasta
10-03-2014	09-04-2014

Recibo No.	Periodicidad	Moneda
7 DE 12	Mensual	Dólares

Desglose de primas

Prima Neta Total del Recibo	\$ 108.36
-----------------------------	-----------

FOLIO FISCAL No.	EF8M42F8-402C-4B4E-9C8D-4D8B6719589E
FOLIO No.	C000000000098215
PÓLIZA No.	9402
CLIENTE No.	7997
AGENCIA	A0013
ASESOR	L11325

El sistema desplegará la pantalla de **Solicitud de Pago** donde de manera predeterminada se podrán observar los datos de Recibo, Tipo de Cambio e Importe. A continuación dar clic en el botón **Continuar**.

Recibos / Recibos Subsecuentes / Pendientes para pago

**Solicitud de Pago**

Recibo:

C.000000000098138

Tipo de Cambio:


13.179500

Importe:

1,195.25

Continuar

Usted podrá realizar su pago:  
- Cargo a Tarjeta de Crédito Visa o Mastercard  
Todas las transacciones se realizan en forma segura (Utilizando protocolos https con encriptación)  
Podrá realizar la impresión del comprobante de pago (Recibo)  
En caso de bloqueo del servicio, el desbloqueo se realizará de forma automática (1 hora aproximadamente)



# Prudential

Ver Recibo

Ver XML

Pagar

## Pagar Recibo

Campos requeridos para la transacción

Orden de Información:

C.000000000098138\_11032014125713

Monto:  
(pesos)

119525


Pagar Ahora!

---

**Note:**  
Any information passed through the customer's browser can potentially be modified by the customer, or even by third parties to fraudulently alter the transaction data. Therefore all transactional information should not be passed through the browser in a way that could potentially be modified (e.g. hidden form fields). Transaction data should only be accepted once from a browser at the point of input, and then kept in a way that does not allow others to modify it (e.g. database, server session, etc.). Any transaction information displayed to a customer, such as amount, should be passed only as display information and the actual transactional data should be retrieved from the secure source last thing at the point of processing the transaction.


Fields like return links back to the order page (AgainLink), titles, (sockets' data when applicable), and any other non-transactional information are only included here in the example for information purposes. They do not apply to the transaction and should not be included in a production environment.

El sistema desplegará la pantalla del **Portal Banamex** en la cual se deberá seleccionar la forma de pago: VISA o Master Card. A continuación se deberá de ingresar el número de tarjeta, fecha de expiración y código de seguridad de la misma.



[Ver Recibo](#)
[Ver XML](#)
[Pagar](#)

Merchant name: **PRUDENTIAL SEGUROS CIB**



Enter your card details

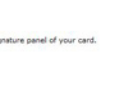
**CARNET:** You have chosen CARNET as your method of payment. Please enter your card details into the form below and click "pay" to complete your purchase.

Card Number

Expiry Date  /  month/year

Security Code

The 3 digits after the card number on the signature panel of your card.




Purchase Amount **MXN P1,007.26**

When you press pay the transaction will be sent to your bank to obtain the authorisation. Once approved, it will be shown in the next screen. The type of plan and the months of instalments (if applicable), are negotiated with each bank. In case that the bank rejects the transaction or the plan chosen the next screen will appear with the message: "Incorrect Type of Plan"

[Cancel](#)

[Pagar](#)

I hereby authorise the debit to my CARNET Account in favour of Banamex



D.O. © Copyright 2006. Derechos Reservados.  
 Banco Nacional de México, S.A. Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
 Isabel la Católica 44, Col. Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc, C.F. 06050, México, Distrito Federal, México.  
[Términos y Condiciones de uso y Privacidad](#)

El sistema desplegará una pantalla donde se mostrará un mensaje indicando el estatus “Approved” si la transacción fue exitosa, o “Declined” si la transacción no pudo ser realizada. A continuación, el sistema desplegará una pantalla con los datos de la transacción así como su estatus.

Datos	
Orden:	
Monto:	
Estatus del pago:	Transaction Successful
Número recibo:	
ID de Autorización:	
No. de lote para esta transacción:	
Tipo de tarjeta:	VC

#### NOTAS ADICIONALES

Para que el pago sea aplicado en sistema, el cliente deberá entregar el comprobante a su Life Planner® o Asesor de Seguros, y a su vez, él deberá ingresar el pago con su FSS.

Cualquier duda comunicarse con su Life Planner® o Asesor de Seguros, o al área de atención a clientes de Prudential.

## IV. PAGOS CON LÍNEA DE CAPTURA

El cliente y/o el Life Planner® o Asesor de Seguros podrán generar la línea de captura para realizar un pago referenciado (es el pago que se realiza directo en ventanilla de Banamex o HSBC) o vía SPEI (con cualquier banco autorizado) para pagos de recibos subsecuentes y pago a préstamos.

### 1. GENERACIÓN DE LÍNEA DE CAPTURA

- **Cliente**

Para generar una línea de captura deberá ingresar al menú de **Línea de Captura**. Seleccionar el tipo de trámite que va a realizar (Pago de un recibo subsecuente o Pago a préstamo).

## a. LÍNEA DE CAPTURA PARA UN RECIBO DE “PAGO SUBSECUENTE”:

De acuerdo a la fecha de vencimiento del recibo, fecha del día de cobro y si ingresó una tarjeta, es importante validar que la póliza no se encuentre en intentos de cobro automáticos ya que corre el riesgo de que se duplique el pago.

Para realizar la línea de captura, seleccionar la póliza (vigente) de la cual requiere realizar la línea de captura.

En automático el sistema desplegará: Clave Life Planner® o Asesor de Seguros, Póliza pagada hasta, Fecha Cobro con tarjeta, Prima Actual, Moneda, Tipo de cambio del día, Total en pesos.

Al final, deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.

### NOTAS ADICIONALES

En caso de que la póliza no se encuentre vigente y se requiere hacer el pago para rehabilitar la póliza, es necesario contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros o contactar al área de atención a clientes de Prudential para generar la línea de captura.

## b. LÍNEA DE CAPTURA PARA PAGO DE UN “PRÉSTAMO”:

Para el pago de un préstamo de valores, es importante que no exista un recibo pendiente de pago, ya que de lo contrario el sistema pagará al recibo y no al préstamo.

Para generar la línea de captura, seleccionar la póliza (vigente) de la cual requiere realizar la línea de captura.

En automático el sistema desplegará: Monto deudor en préstamos en moneda origen y el Monto deudor en préstamos (pesos).

Al final, deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.

Para ambas opciones se deberá dar clic en **Generar línea de captura** y enseguida en **Imprimir**.

El sistema le permitirá enviar la línea de captura a un correo electrónico, dar clic en **Enviar**.



**Línea de Captura Banamex**

Seleccione el Tipo de Trámite: ☒ Pago de Póliza ☐ Pago de Préstamos

Seleccione No. Póliza: << Selecciona >>

Clave Life Planner® o Asesor de Seguros: [Input Field]

Póliza Pagada Hasta: [Input Field]

Día de Cobro con Tarjeta: [Input Field]

Prima actual: 0.00

Moneda Póliza: [Input Field]

Tipo de cambio del día: 0.00

Total en pesos: 0.00

Captura el Importe (en Pesos) a Pagar: [Input Field]

Fecha Límite de Pago: 24-04-2014

Los Horarios permitidos para realizar un pago con SPEI es de las 6:00 a las 17:30 horas en días hábiles bancarios. Su pago será aplicado al siguiente día hábil a la generación del pago SPEI.

De acuerdo a la fecha de vencimiento del recibo, fecha del día de cobro y si ingreso una tarjeta, es importante validar que la póliza no se encuentre en intentos de cobro automáticos ya que corre el riesgo de que se duplique el pago.

Enviar Línea de Captura al Correo: [Input Field]

Al generarse la línea de captura, el sistema desplegará en la pantalla la **Fecha Limite de Pago** y un mensaje con los horarios permitidos para realizar un pago SPEI.

Al seleccionar el botón de **Imprimir** se generará la línea de captura en formato de PDF la cuál arrojará:

- REFERENCIA PARA PAGAR DIRECTO EN VENTANILLA CON BANAMEX.
  - REFERENCIA PARA PAGAR DIRECTO EN VENTANILLA CON HSBC O VÍA SPEI.
  - LA CUENTA CLABE PARA PAGAR POR MEDIO DE UN SPEI.
- **Sí es Life Planner® o Asesor de Seguros, el sistema permitirá seleccionar qué tipo de línea de captura se desea generar.**  
El Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuarios Internos de Prudential podrán generar la línea de captura para recibos subsecuentes, pago a préstamos, pago de solicitud y rehabilitación.

En el menú de **Recibos**, dar clic en **Generar línea de captura** y seleccionar la opción deseada:

## a. PAGO SOLICITUD

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Solicitud**, el sistema validará que la solicitud haya sido ingresada en Prudential (para lo cual el Life Planner® o Asesor de Seguros debió haber entregado la solicitud con su FSS) y en caso de no existir desplegará el siguiente mensaje:

**“La solicitud no se encuentra en sistema, para generar una línea de captura es necesario ingresarla con la FSS”.**

## b. PAGO SUBSECUENTE

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Pago Subsecuente**, al capturar el número de póliza, el sistema consultará el estatus de la misma para validar que se encuentre vigente, en el caso de que no se encuentre vigente, el sistema desplegará el siguiente mensaje:

**“Póliza cancelada, utiliza el menú de rehabilitación”**

En el caso de que la póliza se encuentra vigente, el sistema en automático dará la clave del Life Planner® o Asesor de Seguros, adicionalmente desplegará la Fecha Pagada hasta, Día de Cobro, Prima actual, así como el Tipo de moneda de la póliza y el Tipo de cambio (vigente del día en que se está generando la línea de captura).

### NOTAS ADICIONALES

De acuerdo a la fecha de vencimiento del recibo y fecha de día de cobro, es importante validar que la póliza no se encuentre en algún intento de cobro (cobranza automática) debido a que corre el riesgo de que se duplique el pago.

## c. PAGO DE PRÉSTAMO

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Préstamo**, el sistema mostrará el Monto deudor en préstamos (en moneda origen) y el Monto deudor en préstamos (pesos) el cual mostrará el monto en moneda origen multiplicado por el tipo de cambio del día para el caso de pólizas en USD o UDI.

Para el caso de pólizas en pesos únicamente desplegará un monto en el campo de **Monto deudor** en préstamos (en moneda origen).

### NOTAS ADICIONALES

Si el cliente realiza el pago de una línea de captura generada de un **Pago a Préstamo** y la póliza tiene un recibo pendiente de pago, el sistema en automático pagará al recibo y no al préstamo.

## d. PAGO REHABILITACIÓN

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de “Rehabilitaciones”, al capturar el número de póliza, el sistema validará el estatus de la misma para verificar que “NO” se encuentre vigente, en el caso de que se

encuentre vigente, el sistema le desplegará el siguiente mensaje:

**“Póliza vigente, utilizar el submenú de pago subsecuente.**

En caso de aplicar la rehabilitación, el sistema REDI desplegará en pantalla: Monto pendiente de primas a la fecha en que la línea de captura este siendo generada por el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno, mostrando la fecha de cancelación y la frecuencia de pago de la póliza, Monto deudor para rehabilitar (en moneda origen) y el Monto deudor para rehabilitar (pesos) para el caso de las pólizas en USD o UDI; para el caso de pólizas en pesos únicamente mostrará un monto en el campo el Monto deudor para rehabilitar (en moneda origen).

Para cualquier opción de línea de captura seleccionada por el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno de Prudential, desplegará la siguiente pantalla:

Línea de Captura Banamex

Seleccione el Tipo de Trámite:

☒ Pago de Solicitud
 ☐ Pago de Rehabilitación
 ☐ Pago de Préstamos

Ingrese no. (6 dígitos)

Clave Life Planner® o Asesor de Seguros

Póliza Pagada Hasta:

Día de Cobro con Tarjeta:

Prima actual:

Moneda póliza:

Tipo de cambio del día:

Total en pesos:

Importe (en Pesos)

No. Contrato Banamex (6 dígitos)

Fecha Límite de Pago

Generar Línea de Captura

Imprimir Formato

Los Horarios permitidos para realizar un pago con SPEI es de las 6:00 a las 17:30 horas en días hábiles bancarios. Su pago será aplicado al siguiente día hábil a la generación del pago SPEI.

No. celular de Life Planner® o Asesor de Seguros:

No. celular Cliente

Otro celular

Correo electrónico de Life Planner® o Asesor de Seguros:

Correo electrónico Cliente

Otro Correo electrónico

Enviar Datos

Para cada una de las opciones, se deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.

Se deberá dar clic en **Generar línea de captura** y enseguida en **Imprimir**.

El sistema le permitirá enviar la línea de captura por correo electrónico al Life Planner® o Asesor de Seguros, al cliente y a una persona más; para que la línea de captura sea enviada, deberá dar clic en **Enviar**.

2. PROCESO PARA PAGO CON LÍNEA DE CAPTURA POR VÍA SPEI

El SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) es un medio de pago que les permite a los clientes realizar una transferencia electrónica en cuestión de segundos. Las transferencias SPEI son rápidas y seguras.

Para realizar un pago por SPEI debe existir antes una línea de captura, ya sea porque la generó el cliente o porque el Life Planner® o Asesor de Seguros la generó de acuerdo a los procesos internos de Prudential. (Ver el tema I. Generación de Línea de Captura).

¿CÓMO HACERLO?

Desde el portal del banco donde tenga su cuenta deberá seguir los siguientes pasos:

ALTA DE CUENTA CLABE RAP

- 1 Ingresar en su Banca Electrónica al módulo de Pago Interbancario (SPEI) o Transferencia a otras cuentas.
- 2 Adicional encontrará un campo donde deberá indicar la siguiente información antes de completar su pago:

CONCEPTO DE PAGO	Capturar la referencia bancaria o la línea de captura.
------------------	--

- 3 Una vez dada de alta la cuenta (CLABE RAP) y de acuerdo a los tiempos establecidos por cada banco, podrá realizar el envío del pago.

CUENTA CLABE RAP	0	2	1	1	8	0	5	5	0	3	0	0	0	1	7	5	0	8
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PAGO INTERBANCARIO RAP

- 1 Una vez confirmada el alta de la cuenta CLABE RAP, se deberá ingresar al módulo de **Pago Interbancario (SPEI)** o **Transferencias a otras cuentas**, seleccionar cuenta de retiro y cuenta de abono (CLABE RAP) previamente dada de Alta.

- 2 Adicional encontrará 2 campos donde deberá indicar la siguiente información antes de completar su pago:

a) Concepto de Referencia: Se tiene que capturar el número 5503 (cambiará).

b) Concepto de Pago: Se deberá indicar la siguiente referencia:

CONCEPTO  
DE PAGO

Capturar la referencia bancaria  
o la línea de captura.

- 3 Indicar el Monto de pago (es el importe que tiene la referencia).
- 4 Posteriormente tendrá que autorizar la transferencia de acuerdo a las validaciones de su banco.

#### NOTAS ADICIONALES

Una vez realizado el envío se deberá imprimir o guardar el comprobante de pago emitido por el banco, ya que este contiene la clave de rastreo para cualquier aclaración.

- 5 La Banca Electrónica de su banco le indicará el estatus del envío del pago que puede ser aceptado o rechazado.

#### NOTAS ADICIONALES

En su estado de cuenta podrá verificar si su pago fue aceptado o rechazado. Si es Aceptado, solo lo verá retirado y si es Rechazado, lo verá retirado y depositado.

Las causas por lo que el pago vía SPEI puede ser rechazado son: que el monto no coincide con la referencia, porque la línea de captura se venció o porque la referencia no se capturó de forma correcta.



La siguiente imagen es un ejemplo de una línea de captura, los datos que se necesitan para realizar el pago por SPEI son: monto a pagar, el concepto de pago y la cuenta CLABE, mismos que están impresos en la referencia.

Ficha de Depósito Bancario (Banamex)

Tipo de Pago

Pago Subsecuente

005509

Pago a Prestamo

Asesor

L11224

Fecha

12-04-2014

Importe

25.00

"Páguese en cualquier sucursal Banamex"

Referencia

B:36150110055091122497769225

"Páguese en cualquier sucursal HSBC"

Rap 1750

Referencia

36150110055091122497769225

"Páguese con SPEI (Transferencia electrónica)"

Cuenta Depósito/Beneficiario

021180550300017508

Referencia o concepto de pago

36150110055091122497769225

La siguiente imagen es un ejemplo de pago “Aceptado”, así es como lo visualizará en su estado de cuenta y como se ve en la imagen, solo está cargado el saldo.

		Pago Aceptado	
Fecha ▾	Descripción ▾	Depósitos ▾	Retiros ▾
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197489282 AUT. 134881		0.30

La siguiente imagen es un ejemplo de pago “Rechazado”, así es como lo visualizará en su estado de cuenta y como se ven, los montos están cargados y abonados en el mismo día.

		Pago Rechazado (Cargado y Abonado)	
Fecha ▾	Descripción ▾	Depósitos ▾	Retiros ▾
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197489282 AUT. 134881		0.30
05 Mar 2014	P DEV 0000550 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 100951	0.50	
05 Mar 2014	P INT 0000550 36150110064369900197487256 AUT. 83870		0.50
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 100070	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 3615011006436990019748725 AUT. 82840		1.00
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 98867	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197487256 AUT. 81336		1.00
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 97744	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110079671100292241268 AUT. 79712		1.00

NOTAS ADICIONALES

En el caso de que el pago vía SPEI sea rechazado, el pago no se aplicará en sistema. Los pagos se aplicarán a más tardar al siguiente día hábil de la fecha del pago del SPEI. Cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros, o comunicarse al área de atención a clientes de Prudential.

- 6 Si desea validar en forma adicional que el movimiento fue “exitoso”, lo puede hacer dentro de la siguiente liga de Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/mispei/inicio.do> solicitará el número de consultas a realizar (puede ser de 1 a 5 consultas) y el día en que se realizó la transacción.

A CONTINUACIÓN SE MUESTRA CÓMO ES QUE SE DEBE REALIZAR LA CONSULTA EN BANCO DE MÉXICO.

**PASO 1.** Ejemplo de una transacción (en este paso no logramos identificar si el pago fue aprobado o no), los datos que te mostrará para verificar el estatus del pago, es a clave de rastreo.

**Pago interbancario**

Tu transferencia ha sido **aplicada** con número de autorización **134881**.

<b>Cuentas</b>	<b>Cuenta retiro</b> XXXXXXXX	
	<b>Cuenta depósito o beneficiario</b> HSBC MXN - **7508	Nombre: PRUDENTIAL SEGUROS MEXICO

<b>Datos de la transferencia</b>	<b>Importe MXN</b> \$ 0.30	
	<b>Clave de Rastreo</b> → 085901348810306443	
	<b>Tipo de cuenta</b> Cheques	
	<b>Tipo de beneficiario</b> PERSONA MORAL	
	<b>Número de referencia</b> 5503	
	<b>Concepto de pago</b> → 36150110064369900197489282	Referencia bancaria de la línea de captura
	<b>Plazo</b> Mismo día	
	<b>Operación frecuente</b> No	

**IMPORTANTE:** El importe mostrado no incluye la comisión de esta operación.  
Ésta será reflejada al final del periodo en tu próximo estado de cuenta.

Este recibo es sólo de carácter informativo para cualquier duda o aclaración. No tiene validez oficial como comprobante legal o fiscal.

**PASO 2.** Ingresar a la página de Banco de México  
<https://www.banxico.org.mx/mispei/inicio.do>

**PASO 3.** Seleccionar el número de consultas y fecha de la transacción y dar clic en “Aceptar”.

**MI SPEI CONSULTA DE ESTADO DE PAGOS**

Aquí usted puede monitorear el estado de los pagos que haya realizado a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)

Proporcione los datos que se le solicitan a continuación

Número de consultas: 1

Día bancario de la operación: 2014/03/05

**Aceptar**

**PASO 4.** Seleccionar el criterio de consulta, capturar la clave de rastreo, el banco con el que se está realizando la transacción y en banco receptor deberás seleccionar HSBC, y enseguida dar clic en **Consultar**.

MI SPEI CONSULTA DE ESTADO DE PAGOS

Proporcione los datos que se le solicitan a continuación:

Criterio de consulta

Consulta 1

Por Clave de rastreo

Número de referencia / Clave de rastreo

085901348810306443

Banco emisor del pago

BAUAMEX

Banco receptor del pago

HSBC

Consultar

**PASO 5.** Enseguida, te mostrará el estatus del pago. Si el estatus es Liquidado, la transacción fue aceptada. Si el estatus es Devuelto la transacción fue rechazada.

MI SPEI CONSULTA DE ESTADO DE PAGOS

Resultados de la Consulta de Pagos

Fecha y hora de la consulta 2014-03-07 09:59:37

Día bancario de la operación 2014-03-05

Estatus del Pago

Pagos liquidados

Resultados de la consulta 1

Número de Referencia	Clave de Rastreo	Institución Emisora	Estado del pago en Banxico	Recepción	Procesamiento	Institución Receptora
5503	085901348810306443	BAUAMEX	Liquidado	13:30:36	13:30:38	HSBC

Los datos corresponden al momento en que realizó esta consulta y reflejan los procesos que realiza el Banco de México. El procesamiento dentro de las instituciones emisora y receptora es responsabilidad de las mismas.

NOTAS ADICIONALES

Se recomienda al cliente ingresar a la página de Banco de México o que en su estado de cuenta verifique que el pago si se realizó de forma correcta.

Cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros, o comunicarse al área de atención a clientes de Prudential.

## V. PUNTOS IMPORTANTES

- El cliente podrá realizar su línea de captura para pago de recibos subsecuente o préstamos.
- El cliente podrá realizar su pago a través del sistema de REDI con su tarjeta de crédito visa o mastercard.
- Si el cliente desea generar una línea de captura de un recibo subsecuente, debe validar que exista un recibo pendiente de pago y que no se encuentre en intento de cobro.
- Para realizar un pago de una Solicitud, Rehabilitación o Complemento, por procesos internos el Life Planner® o Asesor de Seguros será el responsable de generar la línea de captura.
- La línea de captura tiene una vigencia de 10 días naturales.
- Los pagos realizados en ventanilla, es decir en Banamex o HSBC, se aplicarán en automático al siguiente día hábil de su pago.
- Los pagos realizados por SPEI se aplicarán a más tardar el siguiente día hábil de su fecha de pago.
- Si el cliente realizó un pago por SPEI, debe validar que el monto pagado y los datos de su línea de captura se capturaron de forma correcta para que el pago sea aprobado, de lo contrario, el pago será rechazado en el momento en el que Banco realice la validación; esto se verá reflejado en su estado de cuenta al día siguiente hábil de que se realizó la transacción.
- Si el cliente realiza un pago a sus valores de préstamos y el sistema detecta que existe un recibo pendiente de pago, en automático se pagará el recibo que tiene pendiente y no el préstamo, con esto, el sistema evita la cancelación de la póliza.
- Si el cliente realizó el pago de una rehabilitación, es importante dar aviso a su Life Planner® o Asesor de Seguros.
- Cualquier duda comunicarse con su Life Planner® o Asesor de Seguros o al área de atención a clientes de Prudential.

## VI. DUDAS O COMENTARIOS

Para cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros o de lo contrario contactar al área de atención a clientes de Prudential.

### CONTACTO

atencionaclientes.mex@prudential.com  
Teléfono. 1103 7000

**DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA**  
01800 000 54 33